

Тема 1: Въведение в предметната област.

Екзистенциалният човешки стремеж “Познай себе си” седи на Делфийския храм като завет от векове назад, е притежание на личността както по отношение на нея самата, така и другите себеподобни. Всеки човек по някакъв начин се опитва да обясни взаимодействията с другите, да си отговори какво се крие зад тяхното поведение, защо хората реагират по един и същи начин в сходни ситуации, как може да се окаже съпротива на противостоящите, защо някои взаимоотношения са дълготрайни и дълбоки, а други – краткотрайни и повърхностни, кое кара хората да се обичат и да се мразят до цинизъм? Това са въпроси, отнасящи се до живота на всички. Когато хората сравняват действията си, не просто като индивиди, а като членове на определени групи, те вече се приближават до работата на социалните психолози. Последните търсят по-обективни начини за обясняване на поведението, като се стремят да сведат до минимум изходните принципи на обяснението, следователно **социалната психология се занимава с обясненията на индивидуалното поведение, мисловните и емоционално-чувствените процеси, като използва социалното обкръжение на индивида.**

Тя заема много специфично място в системата на познанието и има интегративен между дисциплинарен характер. Нейното изследователско поле се твори от пресечната точка в предмета на поне две науки – психологията и социологията. Точно тази двойственост определя особения статус на социалната психология, създавайки много трудности както в дефинирането на предмета, така и в очертаването на задачите. Многото дискусии в тази сфера не водят до формулирането на някаква ясна, или приета с консенсус, дефиниция, но са полезни, защото: чрез тях се признава комплексният характер на предмета; водят до дефиниране, макар и дескриптивно /дескрипция=описание/ на конкретни проблеми и задачи, и очертават по-ясно нерешените задачи.

Вариативност на дефинициите: една от най-популярните се свежда до твърдението, че щом фактическото, очакваното или въображаемото присъствие на другия влияе върху мислите, преживяванията и поведението на индивида, то социалната психология трябва да установи как точно влияе това присъствие.

Руското и източноевропейското направление

дефинират предмета като изучаване на закономерностите в поведението и действията на хората, обусловени от включването им в социалните групи, а също и характеристиките на тези групи.

Американското направление и традиционното направление

утвърждават за предмет изучаването на поведението, изхождайки от предпоставката, че човек трябва да разполага поне с един минимум знания за себе си и правилата, за да може успешно да решава въпросите от ежедневието си.

Все по-разпространено е виждането за централен предмет да се приема общуването – то поражда феномени като възприемане и разбиране между хората, подражание, внушение и убеждение, лидерство и аутсайдерство, сплотеност и емоционална близост, или конфликтност, завист и омраза - широка гама от настроения и демонстрирани, но не рядко фалшиви нагласи. СП изучава общуването като поли функционален феномен на поне три равнища – междуличностно, институционално-личностно и официално-формализирано/делово/.

Серж Соковичи казва: задачите на тази наука трябва да се диктуват от потребностите на конкретното общество, конкретната група и конкретните индивиди, включени в ситуацията.

Тема 2: Същност и тенденции в проявленията на социално-психологичните явления.

I. Многообразие

Спецификата на социално-психологичните явления следва да се разбира като някаква социална обусловеност на процесите и взаимоотношенията, реализираща се на различни равнища. При обследването на социално-психологичните факти е нужно да се избягва както излишната психологизация /оглеждане, дълбаене без да има необходимост/, така и прекалената социологизация /пренебрегване на човешкия фактор, като интересът се акцентира върху групата, без да се интересува от участниците в нея/ - явления, които тушират /размиват/ същността на тези факти. Като предмет на изследване те са изключително многостранни, и се проявяват в различна степен на сложност. Явленията могат да се обособят в три големи групи:

1. Явления, свързани с груповия живот и разностранни дейности: цели, организационна структура и динамика на групите, особености на оценъчните съждения, механизми за налагане на подчинение, процеси на лидерство, аутсайдерство и др.

2. Явления, свързани с личността и нейните диспозиции /насоченост, посока, светосъзерцание/, отговори за природата на човека, за структурата на личността, периметърът на взаимоотношенията, посока на ценностните ориентации, периметър на социалните роли, механизми за възприемане и разбиране на другите

3. Явления, свързани с масовите процеси – психологични особености на масата и тълпата, национални особености на ритуалите, нравите, обичаите, механизми на подражание, внушение и зараза, действия в панически или екстремални ситуации.

Въпреки голямото им многообразие, основният източник на възникването им е един и същ – потребността на човешкото същество от общуване

II. Тенденции

Една от важните задачи на СП е да разкрива устойчивостта и повторемостта на явленията на равнище индивид, малка и голяма група, общност, маса, тълпа. Идентифицирането на тези връзки дава основание за открояването на някои тенденции, по правило валидни за проявлението на съответното социално-психологическо явление:

1. **Внушението** като социално-психологическо явление е широко разпространено в обществения живот – счита се, че внушаемостта - това е качество на човешкия индивид, тя нараства пропорционално с увеличаване броя на групите. Има устойчива връзка между степента на внушаемост и големината на групата.

2. **Конформизмът** е широко разпространен С-П феномен, който се изразява в оказване на групов натиск върху мнението на отделния човек. Счита се, че проявите му зависят от броя на членовете в групата, тяхната възраст, професионален бранш и експертност.

3. **Възприемането и разбирането между хората** зависи от многобройните ефекти и механизми на общуването, например от възрастта, от пола, от професията, образователното равнище. Почти във всяка ситуация действат ефекти на първото впечатление, на ореола.

4. **Динамиката на общественото мнение и общественото настроение**, тяхната гъвкавост, непостоянство и изразителност имат устойчив характер.

5. На взаимоотношенията между хората се отразяват **някой характеристики от общо психологичен порядък**.

6. Доказано е, че всички психични процеси, свойства и състояние на личността търпят изменение в зависимост от това, **дали човек живее и работи изолирано, или си взаимодейства с другите в условията на различни групи**

Тема 3: Съвременни С-П теории за обяснение на човешкото поведение.

I. Класификация на С-П теории:

Теориите изобщо са вид познание и неминуемо притежават както възможностите, така и ограниченията а формите на човешката мисъл. Да се разбере действителността, значи да се сведе до някакво по-ниско равнище на сложност така, че човешкото съзнание да е в състояние да я отрази, да я разбие на единични представи, които да е в състояние да изработи. Така всички теории отразяват само част от нещата и притежават ограничения, които не трябва да се пренебрегват. Затова

всяко кенцептуализирано знание /теория/ следва да се разглежда като система от фрагментарни представи за човека, чиито разнообразни знания се допълват и поправят взаимно, но без да се конфронтират.

Съществуват два типа С-П теории: системни и с една ръководна идея.

а/ системни: включват няколко независими един от друг постулати, които, взети заедно, имат потенциала да отразят значителна част от поведението, и

б/ теории с една ръководна идея: приемат една мотивационна тенденция, една фундаментална причина, която полагат в основанията на наблюдаваното поведение. Например определят индивида като човек, който се стреми към увеличаване на печалбите си, или като жаден и непрекъснато търсещ стимули организъм.

Функционалността /потенциалът на обяснението/ на всяка теория има сякаш вълнообразен характер. Сменя се като че ли на всеки 10 години – в началото всяка се представя за единствено възможна и най-вярна, към втората половина от десетгодишния цикъл започва да се пълни с нови хипотези и дефиниционни уточнения – така се зараждат многобройни подшколи/направления/, които застрашават нейната цялостност и могат да доведат от отмирането и. ако обаче тя има компетентни последователи, евристичината и обяснителна сила сякаш е невъзможно да се изчерпи изцяло – това свидетелства, че в нея има зрънце истина.

II. Типология на теориите, организирани около една ръководна идея.

В предложената типология са представени актуалните за съвременната СП модели за обяснение на човешкото поведение. *Всички те изхождат от представата, че човешката природа е функционална, перцептивна, обучаема, съгласувана и*

информационно-преработваща. В матрицата /виж таблицата/, изработена от екип социални психолози под ръководството на американския психолог Уилям Макгуайер, са диференцирани различни измерения на теориите, а в клетките на матрицата са поставени ключовите идеи. Отделени са четири биполярни измерения, които са структурирани перпендикулярно и обединяват 16-те основни модела в социално-психологичното изследване. Всички се стремят да представят хората с някои фундаментални мотивационни състояния, които отключват мислите, преживяванията и поведението им.

Първото измерение

разглежда активните срещу реактивните /действените срещу противодействените/ сили на поведението, тоест човешкото поведение се задвижва и от сили на самата личност, или е в отговор на натиска на средата.

Второто измерение

разглежда стабилността срещу растежа, тоест дали човек се стреми да поддържа наличното си равновесие, или постоянно желае промяна/друго равнище на организация/. Другите две измерения се отнасят до резултат крайните състояния, към които е насочена постъпката:

третото измерение

разглежда когнитивното срещу афективното, показва дали крайната цел е да се постигне познавателно или афективно състояние.

Четвъртото измерение

разглежда вътрешното срещу външното и показва дали резултатът зависи от отношението на индивида към себе си, или от взаимоотношенията с другите и средата.

Тема 4: Когнитивни социално-психологични модели.

I. Когнитивни теории за стабилността: създават представа за индивида като мотивиран да поддържа такова познавателно състояние, че да запазва относителната си стабилност и непроменливост:

1. Теория за съгласуваността: личността се стреми да сведе до минимум несъгласията

както вътре в себе си, така и с обкръжението си. Чувствата и постъпките и са взаимосвързани по възможност съгласувани. При установяване на някакви противоречия, тя се насочва към отстраняване на несходствата и осъществяване на компромис между противоположните сили с цел да се освободи от различията. Класически представител е теорията за когнитивния дисонанс на френския когнитивен психолог Леон Фестингер. Основните изследователски интереси са насочени към разкриване взаимовръзките между промяната в поведението и промяната в нагласите, към механизмите за търсене на информация и формирането на нова нагласа след процеса на вземане на решение, към начините за справяне със ситуациите на разминаване между знанието /схемата/ за реалността и самата реалност.

2. Теории за категоризацията: описват човека като постоянно атакуван от външни и вътрешни стимули, принуден да си създава мрежа от категории с цел да се справя с информационните дразнителни, следователно човекът е класификатор – опростява сложните явления, като ги категоризира и допуска някои от аспектите им да останат недооценени. Ако явлението не може да се приспособи към някоя от вече наличните категории, личността изкривява информацията така, че да я сведе към някоя от схемите си. Основните понятия тук са схема и еталон за сравнение.

3. Атрибутивни /атрибуция=приписване/ теории: също разглеждат състоянието на стабилност, но по отношение на външната среда. Фокусират вниманието върху интелектуалните потребности на личността, върху нуждата на всяко явление, с което се сблъсква човек, да се дава такава интерпретация, която да може да обясни появата . основната идея ту е за човекът – създател за значения и обяснения.

4. Индуктивни теории – приличат си с атрибутивните, защото открояват познавателните потребности, но се различават, защото твърдят, че личността повече противодейства, отколкото действа в стремежа си към знание. Акцентът тук е върху несъвършенството на когнитивния живот на човека, върху липсата на склонност у него да се замисля за причините за явленията. Едва когато бива принуден да отговори на въпрос или да вземе решение, подтикнат от външни стимули, той намира необходимата интерпретация.

II. Когнитивни теории за растежа: тук за основна подбудителна сила на поведението се извежда потребността от познавателно развитие, а не поддържането на стабилност и постоянство на структурите.

5. Теории за автономията: следствие са от нарасналия интерес към нуждата на хората от автономия и свобода, или поне илюзията за тях. Твърдят, че човек се стреми да увеличи до краен предел броя на възможностите си и свободата да избира между тях. Всяка натрапена /наложена/ ситуация го кара да се чувства неловко, да се противи, макар че в състояние на свободен избор той все пак би се спрял на нея.

6. Теории за разрешаването на проблеми: създават представа за личност, която се справя с трудностите чрез ориентация към постоянно решаване на проблеми. Наградата и се изразява в придобиването на нова информация или нови умения, които разширяват възможностите и за справяне с предизвикателствата на живота. Това е една дръзка представа за човека, която има голямо приложение в областта на психотерапията.

7. Теории за оптимизирането: личността е изследовател – тя търси, водена от любопитство и потребност от разнообразен опит. Основна тук е идеята, че човек търси новото, вълнуващото, и избягва скучната и бедна на преживявания среда. Утвърждава се нуждата на човек от разнообразни стимули.

8. Телеологични теории: разглеждат личността като нагаждаща се към някакви образци, еталони на поведение. Човек винаги има някаква представа за изхода, тоест очаква определено стечение на обстоятелства, ситуация, и така се отнася към себе си и средата, че да отрази нещата в съответствие с представата си за тях. Тук се откроява идеята за човек действащ по сценарии.

Тема 5: Афективни социално-психологични модели.

1. Афективни теории за стабилността: тук подбудителна сила на човешкото поведение е запазването на желано емоционално състояние

9. Теории за снемане на напрежението: състоянието на възбуда не е желателно,

затова личността се стреми да не стига до него, или ако го е стигнала, да го неутрализира. Това е една привлекателна представа за способността на човешкия индивид, в чиято основа лежат психичните механизми на изтласкването и рационализацията. Масово разпространена е и ортодоксалната психоаналитична представа, че всяка възбуда от еротичен или танатичен характер е болезнена, и затова отслабването и носи удоволствие.

10.Его-защитни теории: човек се стреми да поддържа определена приемлива концепция за себе си. Следователно той възприема, променя, забравя или избирателно си измисля своята биография, настоящата ситуация и бъдещите си очаквания така, както смята за добре.

11.Експресивни теории: наричат се още катарзисни, външно изиграни. Личността се удовлетворява или облекчава като се разкрие външно, или като даде воля на преживяванията си – психически катарзисът е възможен в два плана: онтологичен: това е организмичното напрежение при упражняване на спорт, физически труд, особено планинско катерене – занимания, които водят до радост или облекчение, и психологичен: въплъщава се в импулса за споделянето и изразяването на чувствата във външен план.

12.Теории за създаването на навик /за научаването, за повторението, за подкреплението, за познатостта, непосредствената близост и т.н./ - основна е идеята, че във всяка нова сходна ситуация индивидът реагира по начин, какъвто вече успешно е използвал във подобна ситуация.

II.Афективни теории за растежа: тук личността се стреми към непрекъснатата промяна, а не към съдържаност и стабилност:

13.Теории за себичността: изхождат от философските идеи на Фридрих Ницше за нуждата на човек от самовъзвеличаване с понятия като себеутвърждаване, власт, господство, насоченост към постижения, търсене на успех и на превъзходство на всяка цена.

14.Теории за играенето на роли: тук личността се представя като търсеща

идентичност. Тя като че ли има нужда от “себесъздаване” за да засилва значението на своето Аз. Постига го като приема мисли, преживявания и поведение, считайки ги за уникални. Така създава представа за себе си, която я тласка към осъзнаване собствената и стойност.

15.Теории за човешката близост: изхождат от нуждата на човек да спечели благоразположение от другите, желанието да бъде приет и обичан.

Доказано е, че когато се страхува, има проблеми, дълбоко страда или е в стрес, човек се възстановява по-бързо и по-добре ако знае, че някой някъде го обича.

Личността се стреми към общуване. Самото условие да е с другите и носи удоволствие, а удовлетворението и по-нататък е резултат от сигналите, които те и дават, че харесването е взаимно.

16.Теории за фасилитацията /фасилитатор=улеснител/. Характеризира междуличностните отношения в групата. Има индивиди, които получават облекчение, когато са в група, сред другите, освобождават се от притеснения, от редица психични бариери, завишават доверието в себе си и увеличават индивидуалните си способности. Предполага се също, че човешките същества са със вродена внушаемост, имат непреодолим импулс за имитация /повторение на поведението на близките и синхронизиране с преживяванията им/.

Тема 6:Социализация

Това е процес на превръщане на индивида в гражданин на съвременното му общество. Това означава приемане на неговите ценности, норми, овладяване на езика и необходимите социални умения, реализиране на правила, права и задължения в разнообразни социални взаимодействия. Несоциализирани хора няма.Асоциалното поведение е резултат от слабите страни в хода на социализацията. Няма единство по въпроса за продължителността на процеса. Според едната теза има само социализация на подрастващите индивиди /т.е. има само детска социализация/. Според другата социализацията протича през целия живот, като преминава през различни етапи – чрез социалните си институции /семејство, училище, политическа система, икономическа организация, църква, масмедийно пространство, неформални кръгове/ всяко общество следва да планира и осъществява социализацията на различните възрастови групи, на практика най-често на подрастващите. Процесът на социализация е исторически и културно обусловен. В съвременните условия той показва някои специфични черти главно в две посоки: критериите за социално-психична зрялост се изменят и усложняват ;преструктурират се самите фактори на социализацията.

В СП липсва еднозначно дефиниране на феномена. Има много определения със следните основни акценти: процес на:

- усвояване на социален опит от индивида;
- интегриране в съответното общество чрез възприемане на неговите норми, ценности и умения за социално взаимодействия
- приспособяване към дадена социална организация
- научаване на социални роли и статуси за участие в институции
- процес, чрез който културата на дадено общество се интернализира /интернализация=правя нещо външно свое/ от членовете му.

Социализацията е двустранен процес: 1. Усвояване на социален опит чрез навлизане във система социални връзки 2. Активно възпроизвеждане на системата от социални връзки > процес на целеобразуване > вземане на решение > психична мобилизация > осъществяване на определени стратегии и стил на поведение

II. Прецизиране на понятията описващи феномена социализация:

Социални процеси: механизми на взаимодействие, отнасящи се до промяната.

Динамичният аспект на социалните взаимодействия;

норми:

Социални

сподел

яни очаквания на обществото относно предполагаемото поведение на членовете му;

Универсални норми

: въплътени са в общочовешките и отразяват задължителните форми на поведение за

всички членове на всички общества;

Социални ценности

: различават се от нормите по това, че са споделяни стандарти на желателност.;

Социален статус

: място, позиция на човека в етажите са социалната йерархия. Всеки статус се придружава от набор правила, права и задължения, а привеждането им в действия води до изпълнението на:

Социална роля

: свързана е с очакванията от страна на индивида към обществото, в което живеем. Те зависят от етапа в развитието му, качеството на живота, материалните и духовните му потребности, равнището на комуникациите му.

Интеграция

: координиране и обединяване на несъответстващи помежду си елементи в едно цяло.

Интернализация

: механизъм, чрез който индивидът усвоява норми, еталони и ценности на дадено общество или група, като ги възприема за подходящи начини на своето поведение.

Институция

: социална структура, изградена от относително автономни и значими мрежи от ценности, които траят през времето на дадено поколение.

Култура

: отразява тоталния начин на живот, възприет от повечето членове на дадено общество, отнася се до шаблонно повтарящите се начини на мислене, преживяване и действие.

III. Механизми за осъществяване на социализацията:

1. Подражание: чрез него външния опит става притежание на индивида чрез копиране.
2. Идентификация: уподобяване с някого и нещо поради привлекателността на модела.
3. Инициация/посвещаване/: преход от едно състояние към друго, от един социален статус към друг, често извършван чрез ритуал.
4. Убеждение: осъзнаване на социален опит по рационален път.

5. Внущение: интернализиране на социален опит по социален път.

6. Наставление: инструкция за действие /доказано е, че по-голямата част от поведението на зрелия индивид се реализира под натиска на наставление.

Тема 7: Социална адаптация.

Адаптация идва от латински /превод – приспособявам се/. Отразява приспособяването на строежа и функциите на организма, неговите органи и клетки към средата. Промените, съпровождащи процеса, засягат всички равнища на организация – от молекулярната до психичната организация.

Социалната адаптация е процес на активно приспособяване на индивида към нови условия на средата, но тя е и резултат от този процес. Той отразява сближаване на целите и ценностните ориентации между хора включени в дадена група. Показва усвояване на определени норми, традиции, групова култура, ефективно включване в ролевата структура на групата.

1. Същност и аспекти на социалната адаптация: най общо тя е състояние на равновесие на личността със социалната и общност. Постигането на равновесие предполага овладяване и вътрешно възприемане на многообразието, описващо социалния живот. В този дискурс тя се разглежда като единство от няколко аспекта: нравствен, политически, правен, социално-психологичен, професионален. Социалната приспособеност дава възможност за две важни неща: по-безконфликтно социално развитие на индивида и по-висока стабилност на социалната общност.

1. Социално-психологичен аспект: в процеса на адаптирането си, независимо от своите предпочитания, личността е зависима от социално-психологичните проявления на обкръжението си. Те са въплътени в т.нар. обществена психика. За отделния индивид, член на даден етнос, това е националната психика. Адаптирането към нея се опосредства от микросоциалните групи и на практика преминава през общуването в тях. Затова тясно свързан с този аспект на адаптацията е феноменът на груповото общуване, психичния климат. Той е резултат от стиловете на общуване между членовете на определена малка група /микросоциална група/ и представлява динамична система от

мисли, чувства и настроения на тази група, схващана като отделна функционална единица. В този смисъл климатът се приема за “душа” на дадена малка група. Веднъж възникнал, има обратно, често пъти решаващо отражение върху живота на хората в групата. То се проявява в две основни посоки: положително отражение /свидетелства за безконфликтност във взаимоотношенията, уважение и привързаност, коректност и възискателност, безкомпромисност към отклоненията. Тук отделният индивид има реална възможност за изява на способностите си/, и отрицателно отражение /свидетелства за нарушен психичен баланс във взаимоотношенията, липса на единство и съгласие, висока степен на психична умора и напрежение, неудоволствие, породено от постоянна конфликтност/. Адаптацията зависи във висока степен от създалия се социално-психичен климат.

2. Нравствен аспект: всяко общество съдържа съвкупност от норми и правила за поведението на хората, регулиращи техните отношения и поддържани от личното убеждение, традицията, силата на общественото мнение – всички те отразяват морала на дадения тип общество. Проблемът е, че има два типа морал – практически и теоретичен. От раждането му, индивидът бива посрещнат от т.нар. практически морал, тоест нравствеността на семейството, училището, тесните кръгове на общуване. Чрез тях той вече реализира нравствения аспект на адаптацията си към обществото. С напредването на годините той научава за втория тип морал – запознава се с етически теории, предписващи правила за морално поведение, които се разминават с неговата представа от практическия морал. Получава се не рядко възможност за драстично разминаване, което затруднява нравствената адаптация на човека. Най-често срещаните трудности са:

- на практика нравственото възпитание, институционално провеждано, не може да обхване всички членове на обществото. Не рядко то остава външно и чуждо на субекта, към който е насочено, поради демагогия.

- вероятността за поява на нравствен конфликт е реална. Конфликтът има за следствие психична неустойчивост, обърканост, може да предизвика дори трайни душевни травми.

- регистрира се несъответствие между семейно и извън семейно нравствено възпитание.

- ситуативни удари върху човешката психика /загуба на близък, дълбоки

разочарования, самообвинение за грешка/ могат да затворят личността и да я направят социално акинетична/неподвижна.

3. Правно-политически аспект: всяка интеграция на индивид с общност се характеризира и с участие в политическия живот. Според социално-психологическите наблюдения въздържанието от политика е невъзможно, въпросът е как и доколко пряко отделния човек се намесва в нея. От своя страна правните норми отразяват съвкупността от права и задължения, регулиращи живота в обществото. Личността не винаги е в равновесие с тях, дори когато ги познава и спазва. Често само страхът от санкция предопределя адаптивното и поведение.

4. професионален аспект: действителното адаптиране към някакъв вид труд се изразява в превръщането му в поле за себеактуализация на личността, което означава духовна потребност.

II. Социалната адаптация като процес: може да се представи като серия от изменения от най-различно естество: вътрешноличностни, в отношенията между два индивида, в отношенията между индивида и групата, изменящи организацията и структурата на обществото, изменящи отношенията между две и повече социални групи или общности.

По правило всички социални процеси се свеждат до две групи: на взаимно сближаване между хората /интеграционни, обединяващи/ и на разделящи хората /сепарационни, отдалечаващи/. Адаптацията се отнася към първата група. В психичен план процесът на социално приспособяване съдържа няколко компонента:

а/ познавателен, свързан с узнаване на новата ситуация. Предполага знания за явленията, процесите, отношенията, нормите от колкото се може повече и различни канали. Целта е да се формира предварителна, по възможност адекватна, представа за новите условия.

б/ обучение и самообучение в нови образци на поведение: различните условия не отключват автоматично изменения в поведението на личността до степен, адекватна на изискваните еталони. Това е труден, често продължителен процес на преодоляване на

стереотипи, овладени социални умения, отказ от някои ценности и обогатяване с други. Тези механизми често се придружават от вътрешноличностни конфликти или между индивида и съответната група.

в/ психична преориентация: извършва се, когато индивидът е интернализирал по-голяма част от предписанията на нормите. Пълно тъждество между индивида и групата е невъзможно, затова добрата адаптация с разглежда като единство между потребностите на групата и тези на отделните и членове.

Тема 8: Конформизъм и конформно поведение.

Има три основни форми за оказване на социален натиск върху индивида: конформност /когато човек променя поведението си в резултат от придържането към натрапени му групови норми/, подчиненост /упражнява се по-скоро директно от хората, отколкото от нормите, включва усилията на някои да променят поведението на други чрез преки изисквания/, и покорство /когато един индивид просто заставя другите да променят поведението си по определен начин, обичайно издаващият заповеди разполага със силата на властта и санкциите за постигане на целите си.

1. Същност и разновидности на конформното поведение: в социалната психология конформизмът е феномен на груповия натиск. Във всекидневието също има определено съдържание и означава приспособленчество, поради което има явен негативен оттенък. негативно е отношението към термина и в политиката – там той е символ на съгласенчество, нагаждачество, примиренчество. Противоположни на термина са: самостоятелност, креативност, независимост, устойчивост на групов натиск.

За конформизъм в социалната психология се говори, когато се фиксира конфликт между мнението на групата и мнението на индивида, и този конфликт се решава в полза на групата.

Разновидности: външен конформизъм /когато човек само привидно се съгласява с мнението на групата, но в действителност продължава да и се противопоставя/, вътрешен /когато личността действително отстъпи и приеме мнението на групата/, негативизъм /когато групата оказва натиск върху личността, а от своя страна тя се противопоставя във всичко, демонстрирайки крайно противоположна позиция. Негативизмът не е независимост, а специфичен случай на конформизъм, който се нарича “конформност наопаки” – ако индивидът е решил на всяка цена да противостои

на групата, фактически е тотално зависим от нея, за да може активно да демонстрира антигрупово мнение.

II. Социално-психологични изследвания на конформното поведение.

1.Класически експеримент на Стенли Шахтър: Добро или лошо нещо е конформистът? Ако те нарекат индивидуалист означава, че те приемат за оригинален, и обратно – конформизмът те поставя сред унифицираните, средните, масовите и т.н. животът обаче показва, че поведението на индивидуалиста не се приема положително от другите. Това се потвърждава в много експерименти, но за пръв път от школата на Стенли Шахтър.

Участват няколко групи студенти, които трябва да обсъдят поведението на непълнолетен престъпник. За целта всеки прочита историята на престъплението, после групата провежда дискусия, за да предложи наказание по скала, чиито отговори варират от много леко до много тежко наказание. Всяка група включва 9 лица, между които 3 подставени на експериментатора. Последователно те изпълняват три типа роли: на средностатистическия човек /лицето приема средната конформна позиция на групата/; на отклоняващия се /заема позиция, точно противоположна на групата/, и на примъкващия се /първоначално позицията му е била близка до тази на отклоняващия се, но по време на дискусията той се “примъква” към средната конформна позиция. **Резултат** :

винаги най-харесван бил средностатистическия, а най-малко – отклоняващия се.

Извод

: групата, организацията, институцията харесва, издига, толерира по-скоро конформистите, отколкото неконформистите.

2.Класически експеримент на Соломон Аш:Възниква въпросът: “Какво кара хората да се поддават на груповия натиск” – дали човек действително променя мнението си, или само това, което казва. Опит за отговор дава вторият класически експеримент, който се нарича “Тест за перцептивна преценка”. Участват 9 лица, всички, с изключение на едно, подставени на експериментатора. Те трябва да решават многократно една и съща много лека задача: дадени са три отсечки с различна дължина: А,В и С и още една, четвърта отсечка Х. Задачата е: На коя от отсечките А,В или С е равна Х. Експериментът има няколко етапа – по инструкция всички, включително и “жертвата” на първия етап отговарят вярно. На втория етап подставените лица дават единодушно грешен отговор. Има случаи, когато санкциите срещу неконформизма са ясни и недвусмислени. В експеримента на Аш обаче, няма явни награди за проява на

конформност, нито явни санкции за отклонението. Тогава защо хората се конформират? Защото така е по-лесно, поради страх от отхвърляне, а и единогодушието на другите убеждава. Експериментът има трети етап: конфиденциален разговор на четири очи между жертвата и експериментатора с въпроса: "Ти наистина ли видя отсечките, или само така каза?".

Тема 9: Агресия и агресивно поведение.

I. Същност на агресията.

Дали агресивността е част от човешката природа? Може ли тя да бъде променена? Кои социални, генетични или ситуационни фактори увеличават или намаляват проявите и? това са въпроси с голяма трудност поради наличието на многобройни агресивни форми на поведение. В социалната психология обаче не всяко поведение, изглеждащо агресивно в масовите представи, се квалифицира като такова. Тук **за агресия се приема всяка форма на поведение, насочена към друго същество с цел**

умишлено

да го нарани

, следователно тя е

целенасочено и деструктивно разрушително поведение

. Независимо дали ще се увенчае с успех или не, дадено агресивно действие ако има злонамереност, то се приема за такова. В различните общества се правят опити за ограничаване на агресията, защото тя е опасен психологичен проблем. На практика обаче, това е почти невъзможно. Агресията може да бъде насочена както към другите, така и към себе си /автоагресия/, може да бъде психично обусловено качество. Във всички случаи обаче, без целенасоченост не може да се говори за агресия.

II. Разновидности: съществуват два типа агресия – физическа и вербална. От своя страна физическата се дели на пряка или косвена, вербалната също се дели на два вида: пряка и косвена. Агресията може да бъде още непосредствена и опосредствена /т.е. проявата и да зависи от някои обстоятелства/. Агресията може да бъде още провокирана от страх; в резултат на раздразнение; в защита на притежания; свързана с пола; агресия между противопоставени /между конкуренти/, родителска, учителска, провокирана от неприятни събития или болезнени състояния; под формата на самоподкрепа /в смисъл на източник на гордост/.

III. Теоретични подходи за обяснение на агресията: В СП се конкурират четири, считани за еднакво надеждни, методи:

1. **Биологичен** /психоаналитичен/: агресията се проявява в два аспекта: в полето на сексуалното поведение и автономно/самостоятелно. Агресията е вродена – човек е така устроен, че непрекъснато да се само разрушава под натиск на двете групи противоположни, олицетворявани от Ерос и Танатос. Щом агресията е вродена, значи е неуправляема. Свръх-Аз-ът е този, който може да я ограничава, но не винаги и не изцяло. Човекът е осъден да бъде агресивен.

2. **Етологичен** /етология-наука за животните/: според австрийския етолог Конрад Лоренц в поведението на животните има елемент на агресивност, но той е свързан с инстинкти за самосъхранение. По аналогия с животното, и у човека агресията е вродена, но за разлика от човека, животното “знае” кога да спре – човекът не знае. Не съществува вид, който да наранява и убива себеподобните си, без да има защо – човек единствен го прави. Не е обидно за човека да го наречеш животно – обидно е за животното да го наречеш човек :(

3. **Мотивационен** /психологичен/ - в основата му лежи хипотезата “фрустрация-агресия”. Твърди, че агресията е резултат от фрустрация, тоест ефект от прекратяването на някакво целенасочено действие. Всяка фрустрация води до агресия, следователно агресията не е вродена, а психологическа. Прекъсването на действието поражда недоволство, което отключва агресивният акт. В последствие формулата се модифицира: не всяка фрустрация води до агресия, тъй като между фрустрацията и агресията има междинно звено- гняв, което предопределя изхода.

4. **Инструментален**: агресията нито е вродена, нито е психологична – тя просто се научава, както се научава всяко друго поведение. Има процеси, които са “отговорни” за придобиването, провокирането и поддържането на агресивното поведение. Оказва се, че всеки човек има различен потенциал да научи определени агресивни форми на поведение. Вероятно е възможностите му да зависят от хормоналните и физическите му характеристики, особеностите на темперамента му, посоката на ценностните му ориентации, фокусът на интересите и изобщо менталитета му.

Има няколко типа въздействия с особено значение за научаването на агресивни модели: влияние на семейството, субкултурни влияния и влияния на масмедийното пространство.

IV. Значение на агресията: тя е полезна, когато води до по-високо равнище на адаптация сред други алтернативни поведенчески модели. Нараняването или причиняването на болка на друг човек служи за повишаване на самооценката, или утвърждаване на чувството за власт. Оправдана е като самозащита и израз на някаква отговорност. Агресията помага за разтоварване на напрежението във вид на отдушник на гняв.

Тема 10: Въведение в проблематиката на общуването.

I. Атрибутивното присъствие на феномена в живота: общуването е специфична човешка дейност, а също и способност, считана понастоящем за единствена в познатата ни природа. То предполага наличие и ползване на *човешката реч*

. Гради се на базата на взаимни интереси, ценности и мотиви, и по правило води до определен резултат. В някакъв смисъл цялото индивидуално развитие от раждането до смъртта протича в неговите параметри. То е възприемане, взаимодействие и разбиране между хората, подражание, внушение и убеждение, ръководство и подчинение, сплотеност и конфликтност, любов и омраза, спектър от настроения, мнения, впечатления, ориентации и нагласи. Чрез него индивидът формира представа както за собствената си, така и за ценността на другите; постига някаква истина /възможна е и неистина за себе си. В този процес той ползва различни психологични механизми и средства – дава и получава информация, обменя мнения и прави интерпретации, проявява толерантност или скандалност, дава формално или искрено съгласие, демонстрира добро или лошо самочувствие.

Абсолютно всяко взаимодействие е двупосочно обусловено, оест винаги предполага поне две страни –

така движението на информацията едновременно протича от едната към другата страна и обратно. Изводът е, че социалността е вплела мрежите си във всеки комуникативен акт. В указания до тук смисъл и в резюме

общуването се приема за специфична човешка дейност, чрез която индивидът получава родово определение и влиза в контекста на конкретни социални параметри на живота.

Докосването до природата на общуването, независимо дали се прави професионално или не, създава впечатление за голяма пъстрота в разбиранията на същността. От заетите методологични позиции познавателната компетентност на изследователите и специфичната сфера (научна или житейска), зависят и конкретните подходи към нея. В социалната психология то се приема за доста сложен и полифункционален феномен. В конвенционален план научните разработки са свързани с проблематиката на няколко основни теми.

II. Условия, потребности и мотиви на общуването:

1. Условия: протича по различен начин през етапите на индивидуалното развитие. В първите години от живота си, човек е почти изцяло направляван от възрастните в обкръжението му. Постепенно с навлизането в повече социални структури, неговите контакти се увеличават, придобивайки нов смисъл. То е вече не само рецепиент /възприемател, но и инициатор - превръща се в равностоен партньор на останалите. В процеса на общуването хората проектират навън своите психични особености и личностни качества. В психологията този процес се нарича екстериоризация. Тя винаги се съпровожда и от противоположния и процес /интериоризация/. Тези процеси обясняват факта, че човек не само изразява, показва себе си, но същевременно възприема, оценява особеностите и качества на своя партньор. Има няколко задължителни условия за успешност на общуването, считани за общовалидни: нормално функциониране на психиката, взаимна интелектуална адекватност, съвместимост на социалния статус, психо-динамична и емоционално-чувствена съвместимост, взаимоадекватна вербална и невербална експресия.

2. Иерархична потребностно-мотивационна структура: счита се, че всеки процес на общуване се осъществява паралелно на няколко равнища:

а/ емоционално: при възприемането и предаването на информация доминират чувствата, взаимно провокирани у партньорите

б/ когнитивно: доминират познавателните психични процеси.

в/ интелектуално: партньорите се възприемат в контекста на цялостните си личности.

Факт е, че общуването може да бъде манипулирано и овладяно волево, тоест индивидите могат да прикриват чувства, мисли и възприятия, както и да демонстрират отношения и действия един спрямо друг. Това обстоятелство в социалната психология се свързва с потребностите и мотивите на личността. Всеки човек има набор от

потребности, които задоволява така, че съществуването му да не е застрашено. Точно във взаимодействието си с другите индивидът удовлетворява нуждите си. В този смисъл общуването се свързва с потребностите. Според една популярна класификация, те са йерархично подредени и структурирани за всички хора:

Физиологични / въздух, вода, секс, почивка/

От сигурност / усещане за защитеност, порядък, липса на страх и тревожност/

Социални / другите да те приемат и одобряват, подкрепят и харесват/

Его-потребности /отразяват стремежа към престиж, статус, респект/

Себеактуализация /нуждата от осъществяване на вродения потенциал.

В тази структура действат две основни правила:

1. Високите нива на йерархията не влияят върху поведението, докато не бъдат задоволени частично, но колкото е възможно повече по-нискостоящите потребности.
2. след като дадено равнище бъде удовлетворено, то спира да играе енергетизираща/подбудителна роля – тя сякаш се изземва от по-висшестоящо равнище.

В общуването потребностите могат да имат само подбудителна сила – те не дават съдържание на този процес. Общуването се осъществява с мотивите на личността.

Мотивите представляват предметени потребности, тоест намерени от човека вече начини и средства да удовлетвори потребностите си. Получава се така, че един и същ мотив при различните индивиди може да бъде свързан с различни потребности, както и обратното – различни мотиви да отговорят на една и съща потребност. Пренесени върху процеса на общуването, тези положения очертават следните **тенденции**:

Комуникацията между хората винаги се базира на определени потребности, най-често свързани със създаването на впечатление, някаква съвместна дейност, търсене на признание или подкрепа;

Сами по себе си, потребностите само провокират стремежа за осъществяване на контакт, без обаче да определят неговия характер

Индивидуалната специфика на процеса се твори от мотивите – те придават своеобразието на индивидите така, че взаимоотношенията се превръщат в преследване на определени цели

Самият процес на общуване е процес на търсене на взаимен компромис

III. Форми на общуването:

1. В зависимост от изразните средства, когато хората комуникират посредством речта, става дума за *вербално общуване* **Речта** е носител на признаците, поставящи човека над останалите видове. Тя се счита за интегративен фактор, който синтезира/обединява психичния живот и го изразява чрез езикови средства – те позволяват осъществяването на целта на общуването /главно да осигури размяна на опит и да съдейства на развитието/.

Като процес

речта се облича в думи и изречения, чиято адекватност прави възможен процесът на разбирането. Психичното описание на речта се свързва с редица признаци, сведени главно до нейната цялостност, яснота, богатство, осмисленост и точност.

Като комуникация

протича посредством мимика /лицеизраз/, пантомимика /израз на тялото/, жестикуляция /израз на ръцете/ без езикови средства, става дума за

невербално общуване

. На практика обаче, двата типа се съвместяват: говорейки, човек едновременно използва паралингвистична /описателна/ експресия. Възможно е да се получи разминаване между вътрешно преживяване и външно поведение.

2.В зависимост от институционалността: всяко общество изгражда система от йерархизирани и формализирани взаимоотношения, нужни за задоволяването на фундаменталните потребности. Упражняването на различни социални и професионални роли от страна на индивидите се осъществява чрез т.нар. формално общуване – то олицетворява тяхната “социална задача” – за участие в задоволяването на общите потребности. Регламентирано е според правила и норми, насочено е към достигането на определен резултат, изисква добронамерен тон, сътрудничество, взаимно уважение и доверие, добро познаване на правата и задълженията, възискателност и демонстриране на авторитет.

Когато хората осъществяват контакти по субективни предпочитания, става дума за неформално общуване. Тук значимите събития се творят от свободата на личния избор. Раждат се от отношенията на симпатия, привличане, харесване. Партньорите създават приятелски групи, кръгове от съмишленици, клубове по интереси, в които намират емоционално задоволство от контактите си. Целта на неформалното общуване е във факта, че то редуцира психичното напрежение като дарява съчувствие, търпимост, коректност, топлина, радост – изобщо води до признаване на личностната ценност.

Тема □ 11: Измерения на общуването като перцептивен процес.

I.Понятие за социална перцепция: перцептивната страна на общуването се свежда до разбирането на другия човек. Комуникативният акт не се реализира по схемата “стимул-реакция”, т.е. не в безплътна форма, както някои се опитват да ни убедят. Човек постъпва, ръководен от интереси, притежава ценности, вярва в някакви идеали. Въпросът е как да се тълкуват неговите постъпки и как се формират представите за стоящото зад тях. Междуличностната перцепция фиксира онези феномени, по които всеки оценява другия въз основа на впечатления, стремейки се да даде интерпретация на поведението му, на причините, които го пораждат с цел да регулира отношенията си с него. Всичко това е процес на възприемане на една личност от друга, или така наречената в психологията “социална перцепция”. Терминът е въведен през втората половина на 20 век и обозначава особеностите при възприемането на социални обекти, тоест на хора, групи от хора и по-големи социални общности. Възприятията на един индивид за друг едновременно зависят от действието на три ефекта:

От влиянието на възприемащия върху преценките /**асимиляция**/;

от влиянието на оценявания върху преценките /**консенсус**/ и

от уникалната реакция на възприемащия към оценяваното лице /**уникалност**/

Асимиляцията се разбира като склонност на възприемащия да преценява по сходен начин множество лица. Тя отразява последователността в перцепциите на индивида, **консенсус** има, когато множество възприемащи лица имат подобни преценки за един и същ човек, **уникалност** на възприятието се забелязва най-вече в интимните отношения.

Същественият въпрос в процеса на междуличностните възприятия е този, за реципрочността /относителността/ или две взаимнооценяващи се лица се разглеждат по подобен начин, например от гладна точка на лицето А по отношение на лицето В, възможните перспективи са три: Как А разглежда В, как А мисли че го възприема В и как А гледа на себе си. Тези перспективи пораждаат осъществяването на седем компонента с различна интензивност в перцептивния процес: освен вече споменатите три, още четири, свързани със степента на съгласието, допускането на сходство, реципрочността и съгласуваността. За критичен се счита консенсусът, защото той е необходимото условие за появата на останалите. По правило възприемащите преценяват другите така, както възприемат себе си, и по принцип знаят какво мислят за тях околните, тоест всеки активно консумира публичен образ, в известен и на него самия, и на другите.

В социалната психология се ползва набор от **критерии** за оценяване на точността или адекватността на преценките:

- резултати на оценяваното лице от психологични тестове

- информация от оценяваното лице /самооценка/
- оценка на лицето от неформалния му кръг на общуване
- оценка на лицето от формалния му кръг на общуване
- демографска и друга фактологична информация
- преки наблюдения върху поведенчески епизоди.

II. Психични особености на перцептивния аспект в общуването: не подлежи на съмнение обстоятелството за съществената разлика между възприемането на предмет и на човек. И в двата случая резултатът е нетъждествен с външния си оригинал, а изменен, субективно пречупен, поради действието на много опосредстващи звена. Една постъпка трудно се възприема еднозначно – обичайно винаги се търси скрито значение, преследвано с нея. Този факт обуславя действието на множество усложнени **механизми**

с пряко влияние върху ефекта на перцепцията в общуването:

1. **Категоризация:** в зависимост от своите знания и манталитет, индивидът възприема партньора си посредством своята си вътрешна схема, като го категоризира, т.е. вмъква го в определени, вече налични в съзнанието му, когнитивни рамки. Те естествено се разминават с действителния образ на партньора. Така междуличностното възприемане се приема за вид решаване на проблемна задача, при която възприемащият се опитва да прецени какви характеристики има личността срещу него, за да я отнесе към някоя от категориите си. Механизмът действа особено силно при създаването на първо впечатление. Поради липса на опит в общуването, някои много разчитат на категоризацията, което често ги води до грешки.

2. **Стереотипизация:** отразява начина, по който формираните представи и еталони изместват реалните характеристики на конкретен човек. Личността анализира и обобщава информацията за обкръжението си така, че да може бързо и лесно да се

ориентира в разнообразието му – тя подрежда обектите, явленията и хората в групи по общи за тях признаци. Така в общуването впечатленията за другите често се идентифицират с предварителни нагласи, отразяващи тяхното социално положение, етническа принадлежност, физически облик и др. това води до дискриминиране на индивидуалността за сметка на общото, следователно под стереотипизиране в общуването се разбира не само прилагане на конвенционална схема за възприемане и оценяване на различните индивиди, но и абстрахиране от специфичните им особености. Така попаднала в някаква несъответстваща на нея категория, личността “попива” характеристиките и, сдобивайки се с черти, които в действителност не притежава.

3. Стигматизация: с това понятие се обозначава някаква нежелана характеристика от културно, институционално, морално, ментално, физическо или демографско естество, която прави човекът нежелан за общуване. Самият термин идва от древните гърци, които дагосвали по някакъв начин престъпниците, за да ги различават. Това е вид етикет, но като негативна характеристика той може да има и позитивен ефект върху статуса на личността. Понякога тя предпочита не само да извади на показ “петното”, но и да демонстрира чрез него “самозатрудняваща стратегия”, поставяща я в особено положение спрямо другите и носеща и облаги.

4. Взаимно разминаване/байпас/: тъй като хората са уникални, вложеният в дадена информация личностен смисъл от страна на предаващия смисъл не е равен на извлечения от него личностен смисъл от страна на получилия го, следователно взаимното разминаване е форма на непълноценно общуване, при която операторът и рецепиентът на една и съща информация нямат взаимноадекватни критерии за оценка на нейното значение.

5. Поляризация: отразява тези затруднения в общуването, дължащи се на преувеличаването или преумалвяването на дадени характеристики на партньорите. По правило се мисли в крайни/полярни категории /добър-лош, умен-глупав и т.н./, без да се обръща внимание на междинните степени. Следователно поляризация в общуването има когато човек не може да диференцира дадено качество на партньора и третира различията като противоречия.

6. Монолитност: появява се в условия на институционална неравнопоставеност на партньорите, както и при значимо несъответствие във възрастта, жизнения или професионалния опит и манталитет. Тези разминавания подтикват лицето с по-висок статус да пренебрегва партньора си по посока на не изслушване и неразбиране, а с това и към налагане на предварителна схема на общуване.

7. Капсулиране: това е затваряне в собствения си Аз, когато единият или двамата партньори са прекалено ангажирани със себе си. Може да е резултат от стеснителност, срамежливост, чувство за малоценност, но и от прекалено самочувствие. По правило индивидуалното капсулиране се проектира в капсулиране на взаимоотношенията по посока на тяхната стагнация или конфликтност.

8. Проектиране: отразява несъзнателното пренасяне върху другия на собствените актуални психични състояния. Ако човек е ядосан, уморен или болен, той възприема отношенията си изопачено, през призмата на нещастията си. Партньорът му ще бъде интерпретиран като натрапник, неканено влизащ в чужда територия.

III. Ефекти на междуличностната перцепция: общуването се съпътства и от множество психични ефекти, които в решаваща степен предопределят реалните параметри на перцептивния процес:

1. **Ефект на първенството:** свързан е с реда на получаване на информация. Доказано е, че впечатлението за другия в голяма степен се формира от първоначалната информация за него, тоест първото пречупва през себе си останалото и определя съдържанието му, защото образува своеобразна когнитивна рамка.

2. **Ефект на ореола:** описва тенденцията за наслагване на информация около впечатлението за човек, което в последствие започва да изпълнява функциите на "ореол", възпрепятстващ забелязването на действителните му характеристики. Ако впечатлението за него е благоприятно, положителните качества се надценяват, а на отрицателните се търси оправдателен или случаен характер, и обратно – ореолът на отрицателната личност принизява положителните начала у нея.

3. **Ефект на отражението:** свързан е с илюзията за логика в човешките взаимоотношения, тоест погрешната убеденост, че ако си благосклонен, той също е такъв към тебе.

4. **Ефект на кривото огледало:** отразява склонността на индивида при оценяването на другите да хиперболизира онези техни черти, които сам той не притежава

5. **Ефект на невербалното общуване:** отразява дисонанса между това, което човек казва и това, което излъчва.

6. **Ефект на референтната зависимост:** отразява факта на взаимното влияние, при което мнението на даден индивид е всъщност проекция на мненията, изказвани от авторитетни личности или групи хора.

7. **Ефект на пренасянето:** засяга по-големи групи от хора. Отразява факта, че ако човек има положително отношение към две и повече лица, обичайно очаква психичен

комфорт между тях, макар че в общия случай това не отговаря на действителните факти.

8. **Ефект на казуалната атрибуция:** партньорите в общуването винаги търсят причините, обуславящи постъпките на противоположната страна и се стремят да ги обяснят. Такова търсене на интерпретация на поведението в СП се нарича казуална атрибуция /приписване на причинност/. Много разпространена е т.нар. “фундаментална атрибутивна грешка”, свързана с приписването на успеха и неуспеха – в случаите на успех личността е склонна да го припише на себе си, и обратно – ако резултатът е неуспешен, тя винаги намира външни причини за обяснение на ситуацията.

Всички открити механизми и ефекти лесно се откриват в социалния живот на хората и не рядко присъстват в общуването между тях в съвсем открита форма. Както идентифицирането, така и съобразяването с тях е въпрос на познанието и манталитета на отделния човек.

Тема 12. Измерения на общуването като интерактивен процес

I. **Дейностни аспекти на общуването:** освен всичко друго, общуването е и обмен на действия и начини на постъпване. В този аспект вниманието се фокусира върху получаването на определен външен резултат. Като взаимодействие, общуването показва най-пълно характеристиките си, когато обменът е организиран посредством някаква целенасочена дейност. Тук общуването се хваща като форма за нейната организация. Самата комуникативна дейност например, се осъществява чрез няколко основни

компонента:

- институционален: показва наличието на цели и мотиви

- нормативен: отразява наличието на социален контрол за протичане на комуникативния акт.

- резултатен: свидетелства за съпадението между набелязаната цел и достигнатия ефект.

Тези компоненти на общуването като дейност са от особено значение за структурирането на взаимоотношенията между хората изобщо. Това се преди всичко междуличностни отношения.

Обичайно интерактивният аспект се разглежда в психологията предимно като привличане между страните в комуникативния акт. Факт на живота обаче са и отношенията на отблъскване и нехаресване. В този план общуването фактически се поляризира и е по-логично да се анализира в два аспекта – веднъж като взаимодействие и втори път като противодействие. Ако взаимодействието се разкрива в механизмите на харесване, коопериране и съгласуване между хората, то противодействието се свързва с нехаресване, съперничество и конфликт между тях.

II. Общуването като взаимодействие: има много модели, изясняващи психичните особености на взаимодействието. С консенсус се счита, че в основанията му лежи принципът на когнитивната консистентност. Той постулира, че всеки човек иска да сведе до минимум несъгласията вътре в себе си и с другите. При натъкване на разминавания, той се стреми към някакъв компромис, за да се освободи от напреженията. Индивидът търси обединяваща връзка с другите главно въз основа на предпочитанията, симпатиите и позициите, заемани от него и от партньорите му.

1. Теория за баланса на Фриц Хайдер: това е много популярен модел за обяснение на човешките отношения, основаващ се на горепосочения принцип. Утвърждава, че хората, които се харесват и предпочитат, се намират във връзка помежду си, тоест обединени са в едно цяло. Цялото представлява единици на взаимодействие, водещо до симпатия и отразяващо позитивна взаимовръзка. И обратно: при отказ от формиране на единство се стига до антипатия, отразяваща негативна взаимовръзка, следователно взаимодействието между поне два лица може да има положителен или отрицателен знак. От гледна точка на теорията, между две лица са възможни четири състояния на баланс и дисбаланс, чиито математически израз са симпатия е положително число $+1/$, а за антипатия – отрицателно число $-1/$. Взаимодействието между тях се счита за балансирано, ако резултатът е с положителен знак, и обратно.

Балансирани състояния:

1.Едното лице предпочита другото, с което е свързано /+1/

2.Едното лице не предпочита другото и не е свързано с него /+1/

Небалансиран състояние

1.Едното лице не предпочита другото, с което е свързано /-1/

2.Едното лице предпочита другото, с което не е свързано /-1/

В реалния живот обаче, взаимоотношенията не са само между две лица – съществува мрежа от човешки отношения, която също може да се анализира чрез теорията за баланса.

2.Желанието и опасността от себеразкриването: отразява взаимоотношенията при обмена на поведенчески модели и придава ангажираност, емоционална близост и толерантност на общуването. Счита се, че начините за повишаване на познанието за себе си са два:

- човек да се “вслушва” в себе си, за да разбере как се чувства и как реагира, както и какво точно причинява неговите преживявания и постъпки;

- човек да търси обратна връзка от другите за преценките на собственото му поведение.

С други думи, всеки знае определени неща за себе си и другите, но има и такива, за които не знае. Този факт е известен в СП като “прозорец на Джо-Хари” и е много сполучливо изобразява четирите основни дименсии /позиции/полагания на Аз-а:

ПРОЗОРЕЦ НА ДЖО-ХАРИ

Известно на Аз-а

Неизвестно на Аз-а

Известно на другите

Достъпно за Аз-а и другите

Невидимо за Аз-а, но видимо за другите

Неизвестно за другите

Сакрална/пазена/скрита област: Аз-ът е скрит от другите

Неизвестният Аз

Криенето на информация от себе си и от другите е уморителен процес, затова колкото повече е известното, толкова по-ясна е комуникацията. Изобщо създаването на близки отношения означава ограничаване на скритите зони. Има и ситуации, в които е по-вероятно хората да се себеразкриват, “топлата” среда, приятният интериор, хуманизираната атмосфера насърчават споделянето, екстремалността на ситуацията –

също. Но човек винаги има “едно на ум”, защото себеразкриването има връзка с интимния му свят. От една страна желанието да се избяга от самотата, да се намери подкрепа и разбиране, генерира потребността от споделяне. От друга обаче, са рисковете от него – например възможната критика, загубата на авторитет, осмиването и други подобни метаморфози. Разкриването дава информация на рецепиента, която му позволява евентуално да контролира поведението на споделилия “тайните си” – това е страж от манипулиране. Когато себеразкриването не е взаимно, се поражда чувство за несправедливост, нарушаване на равнопоставеността, тъй като единият счита, че единствено “дава”, а другият само “взема”.

Себеразкриването е рискован бизнес, но е съмнително дали човек може да има близки отношения, ако не е готов да си поеме риска. По правило себеразкриването е уместно, когато:

- не е случаен акт, а част от текущо взаимоотношение

- не е прекалено много и бързо, защото остава впечатление за “насилване” на връзката

- е взаимно

- засяга случващото се между партньорите сега

- дава възможност за подобряване на връзката

- съобразява се с евентуалния ефект, оказан върху другия

- засилва темпото си в моменти на криза в отношенията

- постепенно се придвижва към по-дълбоки и интимни равнища

различията в статуса, предписанията на формалните отношения и спецификата на ситуацията също имат собствени изисквания за уместността на определени теми или действия.

III. Общуването като противодействие: отразява проявите на несъгласие, съпътстващи взаимодействието и фрустриращи поведенческия обмен. Една от най-драстичните форми на този вид общуване е конфликтът.

1. Дефиниране на явлението: има множество определения с различни акценти, например:

- интерактивно състояние, проявявано в несъвместимост
- несъгласие или различие между партньорите
- убеденост на едната страна за нанесена вреда от страна на другата
- схема на поведение, чието ядро е убеждението, че страните имат несъвместими цели
- когнитивен пазарлък.

По правило конфликт възниква, когато от човек се иска да се ангажира с нещо, несъответстващо на интересите му, когато той има предпочитания, разминаващи се с предпочитанията на другата страна, когато липсва или има ограничено количество от някакъв силно желан ресурс /пари, време/, при различия в нагласите, ценностите, уменията, целите.

Повечето хора свързват конфликтите с нещо много неприятно и лошо, затова се стремят да ги избягват. Други считат, че в добрата връзка не трябва да има никакви конфликти. Животът обаче показва, че човешките взаимоотношения се рушат не поради наличието на конфликти, а поради неспособността за справянето с тях, тоест тезата е, че конфликтите неизбежно присъстват в живота.

2. Положителни страни на конфликтите: повишават осъзнатостта на проблемите във връзката: каква е същността им, кой е отговорен, как да се разрешат. Тъй като двата пола имат различни нагласи и очаквания от общуването, това се отразява и върху представата за техните отношения, тоест съществуват полово специфични поведения, меко казано притесняващи другия партньор:

а/ поведение, дразнещо двата пола: изневяра, физическо малтретиране, вербално малтретиране

б/ мъжко поведение, дразнещо жените: опити за налагане на полов акт, третиране на жената като низшестояща и глупава, пренебрегване на мнението и, криене на емоциите, липса на случаи, в които мъжът казва "обичам те", мачо-поведение, грубост, иронизиране, закачки

в/ женско поведение, дразнещо мъжете: сексуално отхвърляне, студенина в отдаването, промени в настроенията, заяждания, натяквания, прекалена ангажираност с дрехите, външния въд, приятелките, децата.

И двата пола бързо отвърщат на враждебността на партньора и доста по-трудно възвръщат добрия тон.

Конфликтите:

- насърчават промяната: във всяко взаимодействие има моменти, когато е

наложително да се усвоят нови поведенчески стратегии;

- зареждат с енергия и е възможно да засилят мотивацията за справяне с проблемите;
- възбуждат любопитството и правят живота по-интересен
- помагат на човека по-добре да разбере какъв е, какво го нервира или плаши, кое е важно за него и какви начини ползва за решаване на проблемите си, те могат да задълбочават отношенията, да доказват, че връзката издържа и в периоди на криза, да изчистват дразненията и да проправят път за изразяването на положителните чувства.

3. Стратегии за справяне с конфликтите: една сравнително пълна схема на моделите за справяне с конфликтите, в зависимост от типа личност, включва пет възможни поведенчески стила:

1. Сова/конфронтиране/: високо цени взаимоотношенията си, разглежда конфликтите като проблеми за разрешаване и търси изход, задоволяващ и двете страни, стреми се да наложи сътрудничество, откритост, размяна на информация и съобразяване с различията

2. Мечето/заглаждане, услужливост/: поставя взаимоотношенията си над личните интереси, иска да се харесва на околните, страхува се от конфликтите и се стреми да ги избягва, защото те застрашават връзката. Омаловажава различията и подчертава общото, за да удовлетвори интересите на другата страна, готово е на саможертва и подчинение на другите

3. Акулата /доминиране, налагане със сила/: важни са собствените и цели, а връзката е маловажна. На всяка цена иска да наложи своето решение, без да се интересува от потребностите на другите. Щом е конфликти, единият печели, другият губи. Тя винаги иска да печели и по правило надделява, подтискайки и смазвайки околните.

4. Костенурка /оттегляне, избягване/: затваря се сякаш в черупката си, за да избегне конфликта, отказва се и от целите, и от взаимоотношенията си. Счита опитите за безсмислени, проявява незаинтересованост към нещата.

5. Лисицата /търсене на компромис/: проявява умерена загриженост както за личните си интереси, така и за отношенията си с другите. Търси и по правило намира такъв компромис, че и двете страни да спечелят по нещо. Не е склонен да демонстрира решаване на проблемите в дълбочина.

Тема □ 13: Култура на деловото общуване.

I. Същност, принципи и разновидности на деловите речеви модели: добрата комуникативност е в центъра на изискванията на всяка институция или предприемаческа дейност. Деловите речеви модели играят ролята на информационни канали за трансфер на водещи идеи в създаването на модерна наука, икономика, политика, образование. Търсените акценти са по отношение те толкова на точното възприемане и предаване на информацията, колкото на уменията да се анализират компонентите на деловото общуване. Те имат относителна самостоятелност, но и сложно преплитане, очертаващо тънката символика на човешкото поведение и способността да се поддържат контакти на различни равнища с организационен размах.

Деловото общуване е в еднаква степен наука, изкуство, интуиция и култура на личността. То изисква творческо мислене и убедително говорене с ясно формулиране на вижданията, мотивационен заряд в изложението, организираност на действията и “шесто чувство”, бързи пазарни рефлексии, пробивна функция на въображението. Подобен ефект се постига както чрез манипулиране на ситуацията, така и чрез самодисциплина. Нужно е добро познаване и подходящо прилагане на механизмите за психологично въздействие. Съзнателното регулиране на поведението изисква от индивида волеви усилия, трениране на емоции и гъвкавост на реакциите. От значение са добрите комуникативни умения – те отразяват способността да се влиза в контакт с различни в интелектуално, професионално и социално отношение индивиди така, че да е постигнато очакваният резултат.

Деловото общуване предполага точни въпроси и отговори, акценти върху същественото

и разкриване на неговата перспектива. В този смисъл то включва три прости изисквания: кога, къде и как да се каже онова, което е необходимо, без напрежение или раздразнение.

Практиката показва, че в сферата на управлението най-благоприятни са умерената общителност и умерената уравновесеност. Полюсните величини и крайностите не характеризират оптималност на процеса – те са по-скоро психологични бариери пред разгръщането на инициативността.

Убедителността в процеса на деловото общуване зависи от владенето на главните параметри на речта, свързани с няколко нейни

компонента

:

1. Яснота – отразява изискването за достъпност на лансираните идеи. Постига се чрез изключване на многословието, което обаче не означава бедност на езика. Яснотата на израза е функция на ясната мисъл. Има група **фактори**, повлияващи равнището на взаимното разбиране между партньорите.

В зависимост от обективните особености, те са свързани с:

- многозначност в изразяването

- използването на чуждици и думи в преносен смисъл

- неточност на изразите, характерни за разговорната реч

- сходно звучене на различни по звучене думи

- честа употреба на някои речеви структури, водещи до формиране на очаквания, че появата на един елемент от такава структура задължително се съпровожда от определен следващ елемент.

В зависимост от субективните особености на мисловната дейност, затормозяващите фактори са свързани с:

- липсата на познание или езиков опит за дадени явления и факти у отсрещната страна
- изопачаването на смисъла на изказванията в резултат от слаба възможност за декодиране на езика и неговите символи
- неумението да се проникне в структурата на изказването, във връзката между отделните му елементи
- неблагоприятни емоционални състояния
- дефицит на време за обмисляне на информацията.

2. Експресивност: отразява изискването за яркост, изразителност на словото. Експресивната реч се възприема като действеност, жизненост, стимулира активността и повишава заинтересоваността на партньорите.

3. Обоснованост: отразява изискването за наличие на причинно-следствени връзки между твърденията по темата на разговора. Аргументираността на твърденията личи по-убедително, когато темпът на говоренето е адекватен на обсъждания проблем. Това създава възприятие за сигурност и последователност на изложението.

Трите компонента на речта със съответните им изисквания изграждат понятието **култура на общуването**

. Нейният профил се проявява от страна на комуникаторите в **трите основни модела на деловото общуване:**

Речеви модели за масово въздействие: визират контактите с големи групи от хора. Имат сложен характер, понеже целят осигуряване на единство от съобщение и убеждение, внушение и психично заразяване. Оказват непосредствено влияние върху масовото съзнание и формират нагласи за по-енергично осъществяване на различни програми. Говоренето е образно, патетично, завладяващо.

Речеви модели за групово въздействие: прилагат се при малки аудитории, оперативни съвещания, кратки срещи за решаване на текущи въпроси. Изискват точност на репликите, конструктивност на диалога, пестене на време. Ефективността на разискванията пряко зависи от положителния или отрицателния социално-психологичен климат в групата.

Речеви модели за индивидуално въздействие: отразяват преките лични контакти, по правило между ръководителя и сътрудниците. Осъществяват се чрез т.нар. "индивидуална беседа", изискваща внимателно изслушване, оперативност на мисленето, демонстриране на загриженост и самообладание. Беседата позволява да се проникне в характера на конкретната личност/партньор и по-добре да се идентифицират качествата и за съответната професионална роля. Целесъобразно е поставянето на следните въпроси:

- до каква степен е в състояние успешно да изпълнява задълженията и отговорностите си

- в какво отношение /научно, организационно, битово/ може да и помогне ръководството

- стреми ли се към напредване в йерархията и какви перспективи вижда пред себе си

Присъствието на подобни разговори в деловите контакти създава атмосфера на доверие и сътрудничество.

II. Базисни правила на деловото общуване:

1. Оптимално публично пространство/ОПП/: в психологията освен за Аз-образ се говори и за Ти-образ. Това е представата, която другите формират за даден индивид. При взаимното опознаване между партньорите е възможно да се получи разминаване в оценките на Аз-образа и Ти-образа. Преплитането между двата типа представя формирането на т.нар. "зона на комфорта". Това е онази част от обкръжението на индивида, в която противоречието между Аз-образа и Ти-образа не е толкова голямо, че да предизвика у него защитна реакция или противопоставяне. Зоната на комфорта лежи в основата на т.нар. ОПП, за което е валидна формулата:

$$ОПП=f(A, T, СК),$$

Където **A** е Аз-образ,

T е Ти-образ,

СК е социален контекст.

Това означава, че ОПП е функция на три фактора, всеки от които в отделните случаи има конкретна специфика, тоест за всеки човек ОПП е различно – в една среда може да се чувства добре, да му бъде безразлично д друга и непоносимо в трето. Изобщо, характеристиките на ОПП отразяват степента на психологична съвместимост между партньорите и са симптом на възможността за установяване на по-тесни контакти и доверие.

2. Измерения на деловата визия: те олицетворяват два типа параметри, на чиято база се гради културата на общуването:

а/ влияния на външния вид /избраният стил на комуникация и индивидуални особености/

- тук се включват облекло, прическа, поза, мимика, жестикулация, поглед, лицеизраз, реч /темп, тембър, интонация, дефекти/, дистанцираност, обективност, аналитичност, критичност, самоконтрол Лицето е добре да излъчва вежливост, позата в ситуация на изслушване да подчертава интерес. При обмяна на мнения тонът да е доброжелателен, при завършване на разговора искрено да се изрази съжаление че трябва да бъде прекъснат.

б/изисквания за ефективно делово взаимодействие: вески да получи възможност за изказване на мнението си, като се избягва директното атакуване на срещуположната позиция; при появата на нов човек по време на разговора е необходимо да бъде запознат в основни линии с вече казаното; да се избягва дискутирането по въпроси, по които няма достатъчно ясна представа; да не се принуждават събеседниците да повтарят неща или да се връщат към детайли, които някой не е чул; ако се започне едновременно говорене да се предложи правото да продължи другият.

3. Изисквания за активно слушане: отразяват способността за предразполагане на събеседника. Има съществени различия между възприемането на звука /чуване/ и неговото възприемане с определено значение /слушане/, където се преплитат волеви, мисловни и мотивационни процеси. В практиката на деловото общуване има **два типа слушане**

:

- **нерефлексивно** – носи белезите на внимателното мълчание без особено вмешателство в разговора. Реализира се с минимизиране на отговорите от типа: Да, така е, разбирам ви”, или вмъкване на неутрални фрази, съдействащи за намаляване на напрежението. Този тип слушане е подходящ за събеседници, емоционално заредени с наболели въпроси и на всяка цена държачи да кажат гледната си точка. Възможно е обаче мълчаливото слушане да се изтълкува и като липса на желание за разговор, или да се възприеме като някаква обща нагласа на неодобрение

- **рефлексивно** – предназначено е да се гарантира по-голяма точност при взаимодействието със събеседника – в дълбочина да се вникне в смисъла на съобщението. Удачно е прилагането на следните **тактики:**

1. нещата да се изясняват с насочване към същността на посланието /например: Какво точно имате предвид?/
2. да се перифразира, или формулира по друг начин изказана вече мисъл

/например: Вероятно Вие мислите, че.../

3. **3.** да се резюмират отделните фрагменти на разговора в смислово единство
/например: Това, което казахте, означава, че.../

Подобни тактики са много полезни, особено при разрешаването на конфликти или анализ на определени тенденции.

4.Бариери на деловото общуване: имат най-разнообразни източници от:

- когнитивен аспект: провокира се от различно равнище на познание и неравностоен обмен на информация

- интерактивен аспект: появява се от неправилно взаимодействие и неумение да се разграничат формалните и неформалните отношения, както и от противоречия в статуса и ролите

- перцептивен аспект: следствие е от деформации при възприемането поради несъобразяване с действието и механизмите в междуличностните отношения.

Най-често обаче бариерите се формират от неизчерпаемите вариации на човешкия егоцентризъм, завист, чувство за превъзходство, от завишена /или занижена/ самооценка, от защитните модели и реалните /или въображаемите/ страхове в общуването.

Тема □ 14: Водене на преговори и разрешаване на конфликти.

I.Функционалност на стратегиите за водене на преговори: преговорите са житейски факт, основно средство да се получи онова, което се иска от другите. Те са вид общуване, чиято цел е постигането на споразумение, когато между двете страни освен противоположни, има и общи интереси. Целта е всяка страна да разбере какво дава и

какво получава, а самият комуникативен процес се фокусира върху конкретните конфликтни въпроси.

В живота има все повече случаи, изискващи водене на преговори. Хората са различни, но точно преговорите изглаждат различия. Независимо дали става дума за емоционални отношения, бизнес или институционално управление, до почти всяко решение се стига чрез преговори. Фактът, че се водят всеки ден не означава, че е ефективно справянето с тях. Нерядко остават чувства на неудовлетвореност, изчерпаност или безсилие.

В личен план стратегиите на преговаряте се разиграват в три варианта:

1. Мека стратегия: типът се стреми да избягва личните сблъсъци и е готов на всякакви отстъпки в името на споразумението. По правило желае да постигне “приятелско” уреждане на въпроса, но накрая често че чувства разочарован или подведен.

2. Твърда стратегия: типът разглежда ситуацията като борба за налагане на волята където побеждава онзи, който е с по-крайни позиции и е по-издръжлив. Тъй като желае да спечели на всяка цена, поведението му поражда твърд отпор, който го изтощава и влошава отношенията с другата страна.

3. Принципна стратегия: разработена е в Харвард от компетентен екип по водене на преговори. Основна е тезата, че въпросите трябва да се решават по същество. Методът внушава да се търси взаимната изгода, а където има противопоставяне на интереси, решенията да се основават върху ясно определени безпристрастни критерии, независимо от волята на страните, тоест принципното преговаряне е твърда стратегия по отношение същността и мека по отношение на хората, без скити ходове и подмолни игри. Тя показва как страните могат да получат своето, оставайки почтени.

II. Психологични параметри на преговарянето: в този дискурс то е подвластно на няколко типа **зависимости:**

- **от резултата:** отразява наличието на дилемата, че всяка страна се стреми към споразумение, най-благоприятно за себе си. Но максимизирайки своите резултати, тези на другата страна стават прекалено незадоволителни и е по-вероятно тя да се откаже от участие

- **на информацията:** отразява наличието на още две дилеми. Първата е на доверието /тоест доколко може да се вярва на другата страна/, а втората е на откритостта /тоест рискът да се спекулира с честно споделената информация/

- **на правилата:** при всяко преговаряне се разработват норми, определящи приемливото поведение. Те регламентират задължителните правила и санкциите за нарушаването им.

- **Темпорална:** свързана е с времето измерение /тоест преговарянето има начало, среда и край/ в точно указаните времеви рамки двете страни трябва да осъзнаят и да признаят спорните въпроси, да предприемат стъпки за разрешаването им с цел да постигнат споразумение

III. Тактики за оказване на влияние: преди човек да се впусне в преговори по някакъв спор, особено в сферата на междуличностните контакти е много полезно да се замисли върху някои въпроси:

1. Действително ли имам проблем, или си търся причина да споря заради самия спор?

2. Сигурен ли съм, че поведението на другия застрашава отношенията ни, или просто искам той да се държи също като мен?

3. ако “спечеля” наистина ли ще спечеля, или ще увеличи разстоянието между ни?

4. реалист ли съм, или реагирам афективно на ситуацията?

5. ако отстоявам твърда позиция, дали няма да платя прекалено висока цена?

6. другата страна дали е в състояние да ме изслуша и разбере?

За да се избегнат излишни страдания е добре да се осъзнае, че човешките взаимоотношения, без изключения, се творят въз основа на преговарянето. Има стабилни изследвания, които показват, че хората приемат по правило някои тактики за оказване на влияние, докато други отхвърлят.

А. Предпочитани тактики:

- *договаряне* /взаимни отстъпки и услуги/

- *компромис* /готовност за отказ от свои желания в името на съгласието/

- *разумност* /стремеж към аргументираност, рационалност/

- *експертност* /разчитане на познанията и опита/

Б. Непредпочитани тактики:

- *заплаха* /внушаване на страх у другия, че ще се случи нещо ужасно, ако не отстъпи/

- *измама* /спекулиране с неверни данни, лъжи, ласкателства/

- *игнориране* /пренебрегване на желанията и потребностите на другия/

- *подмолност* /тайно налагане на “своето” и поставяне на другия пред свършен факт

IV. Правила за конструктивно решаване на конфликти /водене на преговори/: основната е тезата, че всеки процес на разрешаване на конфликтна ситуация включва седем основни етапа, протичащи в последователност и характерни с определени изисквания:

1. Конфронтация: включва директното изразяване на собственото становище и чувства по отношение на конфликта и приканване на отсрещната страна да направи същото. Решението за конфронтация зависи от поне два фактора: какво е качеството на взаимоотношенията и с какви потенциали за реакция разполага другата страна. Правилата на този етап са:

- не използвай тактиката “удряй и бягай” – конфронтацията трябва да има само когато има достатъчно време за съвместно определяне на конфликта и на условията за преговарянето.

- споделяй максимално открито чувствата и разбиранията си, адаптирай начина си на изразяване съобразно отбранителността на другия, тоест минимално да го заплашва

- не насочвай гнева си към неговия характер и личността му, а само към проблема. Не се затваряй в себе си, защото мълчанието не е разрешило какъвто и да е конфликти.

- опитай се искрено и пълно да разбереш позицията и чувствата на другия, развивай уменията си за слушане, използвай описание на неговото поведение, а не оценки или интерпретации, конфронтирай се по актуални въпроси, а не за нещо, случило се отдавна

- внимавай да не слагаш бариери пред комуникацията /не удряй под пояса/
- чети знаците на невербалното поведение на другия
- подготви някаква или/и алтернатива, при които и двете страни да могат да спечелят.

2.Достигане до общо определение, правила:

- взаимно опишете действията си без обиди и етикети
- приеете конфликта за взаимен проблем, който трябва да се разреши, а не като ситуация, в която единият печели, а другият губи
- опишете конкретно действията на двете страни, подхранващи конфликта.

3.Разясняване на позициите и чувствата: задачата тук е така да се договорят позициите, че да се променят чувствата, свързани с тях. Помагат отговорите на следните въпроси:

- в кои пунктове се различаваме и по кои сме съгласни
- кои действия на другия са неприемливи за мен, и кои мои действия са неприемливи за него
- кои са възможните решения, задоволяващи и двамата ни.

4. Заявяване на намерението да се сътрудничи – недвусмислено трябва да се изрази желанието за съвместно решаване на проблема, като ясно се определи кои точно са нещата, които трябва да направи едната и другата страна

5. Приемане на перспективата на другия: изисква способността конфликтът да може да се разглежда и от гледната точка на срещуположната страна, тъй като всеки човек е уникален. Дадена конфликтна ситуация винаги изглежда различно на участниците. Освен това не всеки конфликт може да се реши удовлетворително.

6. Съвместимост на мотивацията за преговаряне: възможно е едната страна да иска решаване на проблема, но другата да не се интересува от това. Познването на мотивацията би позволило промяната и чрез подчертаване на загубите или печалбите от поддържането на статуквото. Добре е да се знае кога да се спре спорът – ако другият е прекалено незаинтересован или стане агресивен, е възможно влошаване на изхода. За изясняването на мотивацията помагат отговорите на два въпроса: какво печеля аз и какво печели другият от продължаването на конфликта, и какво губя аз и какво губи другият от това?

7. Достигане до споразумение: конфликтът се прекратява, а двете страни трябва да са доволни от споразумението и да са решени да го спазват. То определя начините, по които те ще се държат различно в бъдеще време.

В края на всяка конфронтация са задължителни две изказвания: “Съжалявам, извинявай!” и “Няма нищо, прощавам ти!”. Ако те не могат да се кажат, конфликтът не е разрешен. Когато се прощава на някого затова, че е причинил вреда не означава, че се сменя отговорността му, или се забравя стореното. Прощавайки обаче, човек се освобождава от теглото на гнева и повишава самооценката си, тъй като възплава жизнената философия, че по-силният е този, който знае кога да не отвърне на удара с удар.

